



BAB IV

RENCANA JASA DAN OPERASIONAL



Hak cipta milik IBI Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Proses Jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Backlight Photobooth adalah usaha yang bergerak di bidang jasa instan foto atau biasa dikenal dengan photobooth. Yaitu kami menyediakan booth foto yang biasa digunakan untuk souvenir acara-acara atau seremonial seperti pernikahan, ulang tahun, gathering, dll. Layanan yang kami berikan adalah paket unlimited berdasarkan jumlah jam, dan berdasarkan kuota foto.

Backlight Production mengutamakan kecepatan dalam melakukan respon pelayanan saat melakukan sesi foto dan percetakan foto, sehingga konsumen yang hadir dalam suatu acara tertentu tidak terbuang percuma waktunya, dan tentunya dengan hasil yang prima dan berkualitas tinggi.

Backlight Production melakukan kegiatan pemasarannya adalah melalui online via internet. Maka saya selaku owner memiliki situs toko online sendiri yang kami namakan www.thebacklightphoto.com. Disana calon konsumen dapat dengan mudah melihat dan mencari info lebih lanjut mengenai *Backlight photobooth*. Dan apabila ingin melakukan order dan pemesanan booth akan ada *customer service* yang siap melayani permintaan pelanggan.

Customer service Backlight Photobooth beroperasi setiap hari dengan jam operasional sebagai berikut :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hari	: Senin-Jumat
Waktu	: Pukul 10.00-18.00 WIB
Dan	
Hari	: Sabtu-Minggu
Waktu	: 10.00-14.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Proses untuk pemesanan jasa photobooth oleh pemilik acara yaitu,

1. Calon konsumen melihat iklan digital marketing atau membuka website www.thebacklightphoto.com
2. Calon konsumen menghubungi *costumer service* sesuai dengan nomor yang tertera.
3. Calon konsumen menentukan waktu dan tempat dilakukan proses instan foto atau photobooth.
4. Calon konsumen menentukan paket apa yang diambil sesuai dengan kebutuhan acara.
5. Calon konsumen melakukan pembayaran DP sebesar 30% sebagai tanda ikatan jadi.
6. Konsumen menjelaskan jenis acara yang akan diadakan, sehingga kami dapat membuat frame digital sesuai dengan tema acara yang akan diadakan.
7. Tim dari *Backlight Photobooth* datang ke lokasi acara dan melakukan proses instan foto terhadap tamu undangan acara yang hadir, dan proses pekerjaan dilakukan sesuai dengan waktu dan jumlah foto yang telah disepakati sesuai dengan paket yang diambil oleh konsumen.
8. Saat proses pekerjaan selesai, konsumen melakukan pelunasan pembayaran.



Proses melakukan sesi pemotretan foto instan bagi peserta atau tamu undangan acara yaitu,

1. Tamu undangan mengisi buku tamu atau mendapatkan kupon *photobooth* dari panitia acara.
2. Peserta melakukan antri menunggu giliran foto terlebih dahulu.
3. Peserta melakukan foto dan dapat menggunakan aksesoris atau properti foto seperti topeng, wig, kacamata, atau papan tulisan bertuliskan kata-kata yang disesuaikan dengan tema acara.
4. Setelah selesai melakukan sesi foto, peserta menunggu kurang lebih 1-2 menit untuk mendapatkan hasil cetakan fotonya.
5. Peserta atau tamu mendapatkan hasil cetak foto sebagai souvenir atau cinderamata dari acara yang sedang dihadiri tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Alur Jasa

Berikut adalah skema detail mengenai alur jasa pengerjaan *car wash* pada *Bubble*

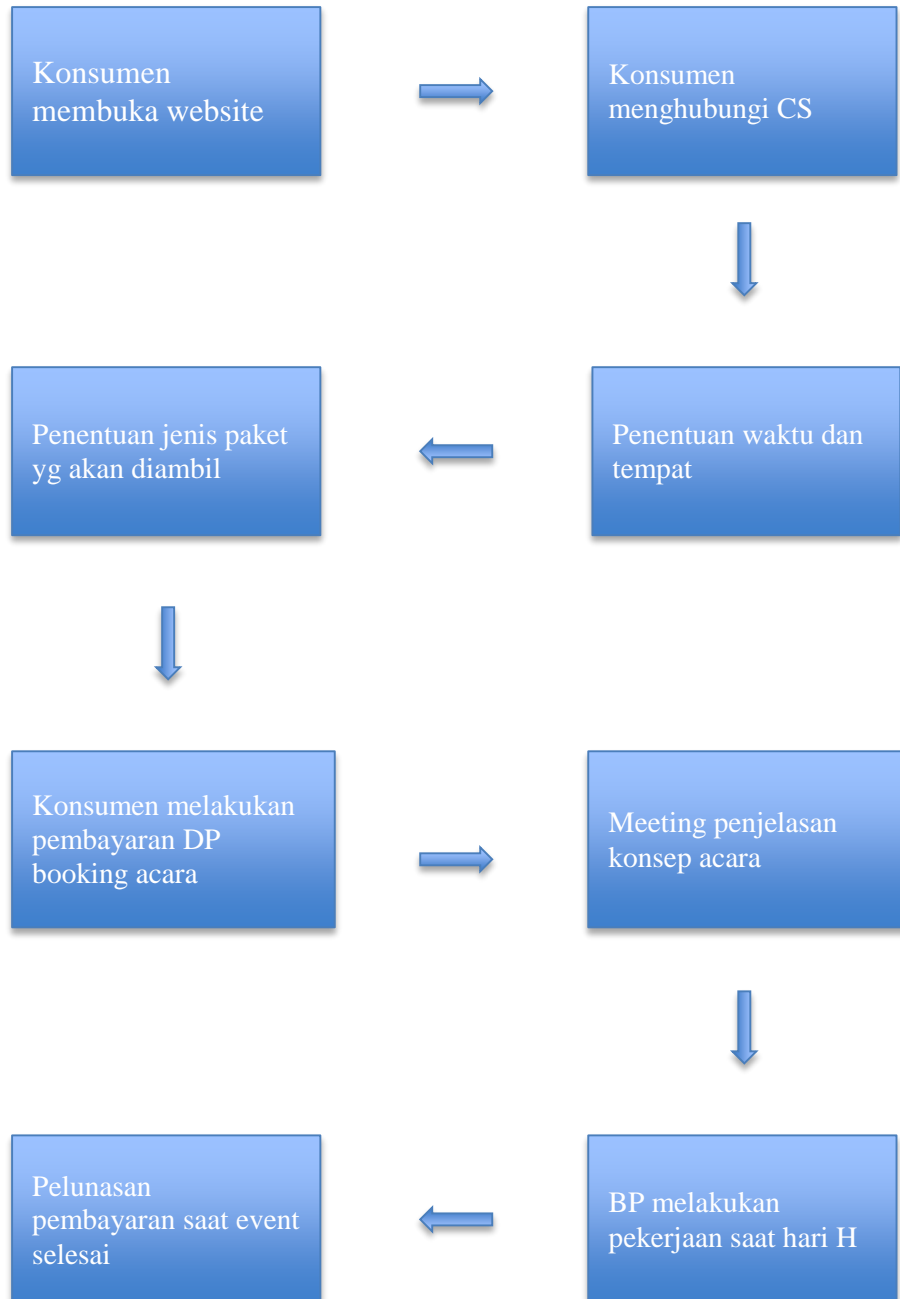
Car Wash :

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 4.1

Alur Jasa Pemesanan *Photobooth* Konsumen



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

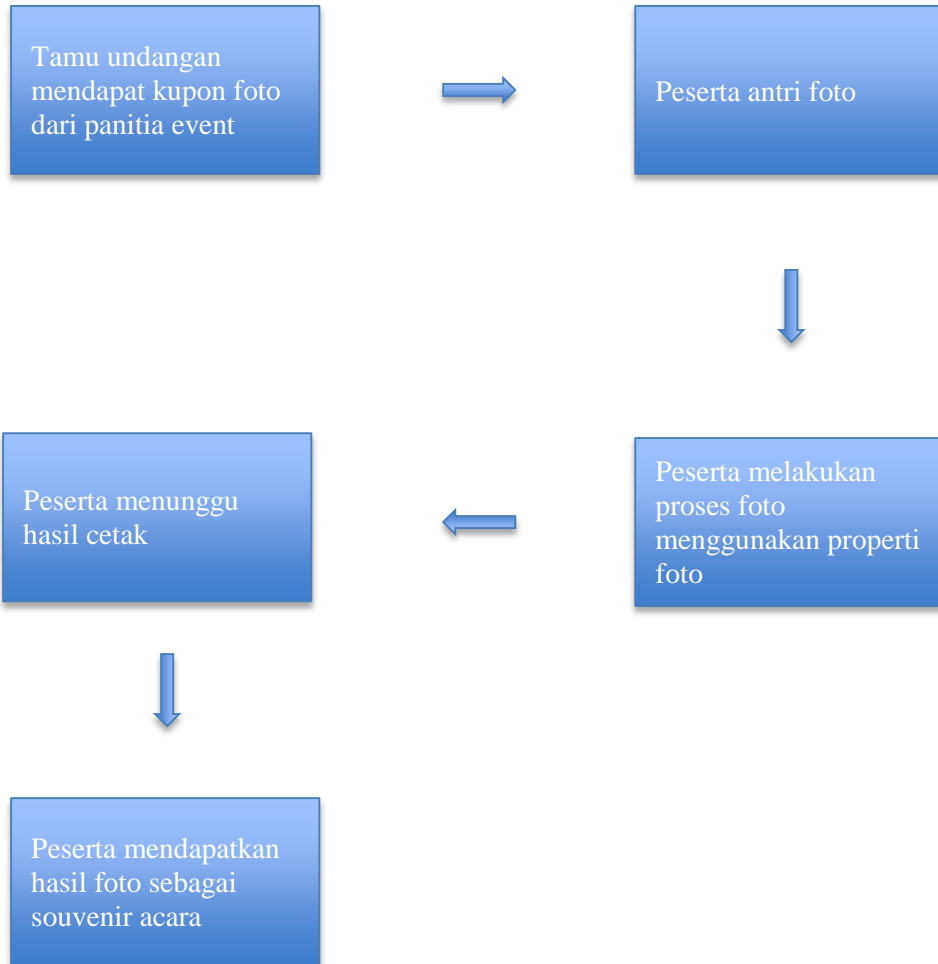
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 4.2

Alur Jasa Proses Sesi Foto Oleh Peserta Acara dalam Event



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Deskripsi Rencana Operasi



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Sesuai dengan rencana operasi yang akan dilakukan oleh *Backlight Photobooth*, penting bagi penulis untuk mengetahui apa saja yang termasuk dalam bauran pemasaran (*marketing mix*) 7P yang berhubungan dengan ciri-ciri jasa yang akan ditawarkan. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:75-76) bauran pemasaran jasa terdiri dari 7P yakni sebagai berikut :

1. Produk (*Product*)

Produk yang dimaksud disini adalah jasa yang dapat memberikan manfaat, memenuhi kebutuhan konsumen, dan dapat memuaskan konsumen. Sesungguhnya konsumen tidak membeli jasa secara mutlak, tetapi membeli manfaat dari jasa yang ditawarkan.

2. Harga (*Price*)

Penetapan harga merupakan suatu hal penting. Perusahaan akan melakukan hal ini dengan penuh pertimbangan karena penetapan harga akan dapat mempengaruhi pendapatan total dan biaya. Harga merupakan faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan dan harus diputuskan sesuai dengan pasar sasaran, bauran ragam produk, dan pelayanan, serta persaingan.

3. Tempat (*Place*)

Tempat atau lokasi yang strategis akan menjadi salah satu keuntungan bagi perusahaan karena mudah terjangkau oleh konsumen, namun sekaligus juga menjadikan biaya sewa atau investasi tempat menjadi semakin mahal. Tingginya biaya lokasi tersebut dapat terkompensasi dengan mengurangi biaya pemasaran, sebaliknya lokasi yang kurang strategis akan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



membutuhkan biaya pemasaran lebih mahal untuk menarik konsumen agar berkunjung. Dekorasi dan desain sering menjadi daya tarik tersendiri bagi para target konsumen. Kondisi lahan dan bangunan fisik juga menjadi persyaratan yang memberikan kenyamanan bagi konsumen.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4. Promosi (*Promotion*)

Promosi merupakan suatu aktivitas dan materi yang dalam aplikasinya menggunakan teknik, dibawah pengendalian penjual/produsen, yang dapat mengkomunikasikan informasi persuasif yang menarik tentang produk/jasa yang ditawarkan oleh penjual/produsen, baik secara langsung dan tidak langsung (dengan perantara). Tujuan kegiatan promosi antara lain :

- a. Mengidentifikasi dan menarik konsumen baru.
- b. Mengkomunikasikan produk/jasa yang baru.
- c. Meningkatkan jumlah konsumen untuk produk/jasa yang telah dikenal secara luas.
- d. Menginformasikan kepada konsumen tentang peningkatan kualitas produk/jasa.
- e. Memotivasi konsumen agar memilih atau membeli suatu produk/jasa yang ditawarkan.

5. Orang (*People*)

People merupakan aset utama dalam industri jasa, terlebih lagi *people* yang merupakan karyawan dengan *performance* tinggi. Kebutuhan konsumen terhadap karyawan berkinerja tinggi akan menyebabkan konsumen puas dan loyal. Kemampuan pengetahuan (*knowledge*) yang baik akan produk/jasa yang dijual, akan menjadi kompetensi dasar dalam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



internal perusahaan dan pencitraan yang baik di luar. Faktor penting lainnya dalam *people* adalah *attitude* dan *motivation* dari karyawan dalam industri jasa. *Attitude* sangat penting, dapat diaplikasikan dalam berbagai bentuk, seperti penampilan karyawan, suara dalam bicara, *body language*, ekspresi wajah, dan tutur kata. Sedangkan motivasi karyawan diperlukan agar senantiasa karyawan dapat bekerja dengan baik pada level yang diharapkan.

6. Proses (*Process*)

Mutu layanan jasa sangat bergantung pada proses penyampaian jasa kepada konsumen. Mengingat bahwa penggerak perusahaan jasa adalah karyawan itu sendiri, maka untuk menjamin mutu layanan yang diberikan, seluruh operasional perusahaan harus dijalankan sesuai dengan sistem dan prosedur yang terstandarisasi oleh karyawan yang berkompetensi, berkomitmen, dan loyal terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

7. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Building merupakan bagian dari bukti fisik. Perhatian terhadap *interior* ruangan, perlengkapan bangunan, termasuk *lightning* system, dan tata ruang yang lapang menjadi perhatian penting dan dapat mempengaruhi *mood* pengunjung. Bangunan harus dapat menciptakan suasana nyaman mungkin sehingga dapat memberikan pengalaman kepada pengunjung dan dapat memberikan nilai tambah bagi pengunjung. Hal tersebut khususnya menjadi syarat utama perusahaan jasa dengan kelas *market* khusus (umumnya masyarakat kalangan atas).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Rencana operasi atau *timeline* yang akan dilakukan oleh saya selaku pendiri *Backlight Production* adalah sebagai berikut :

1) Pembangunan sistem *website*

Backlight Photobooth adalah bisnis yang melakukan penjualan dan pemasaran melalui online atau *website*. Sehingga langkah pertama yang akan dilakukan adalah membangun *online store* terlebih dahulu.

2) Mendesain Online store

Setelah membangun sistem dengan hosting dan domain yang tepat dan sesuai langkah selanjutnya adalah mendesain *website*. Desain dilakukan dengan konsep minimalis, dan yang terpenting adalah bagaimana para calon konsumen dapat mendapatkan informasi yang mereka perlukan seperti daftar harga, bisnis proses, dan contoh portofolio. Dengan *package* yang apik dan menarik maka akan dengan mudah membuat calon konsumen percaya dan membuatnya untuk segera menghubungi *costumer service*.

3) Pendaftaran NPWP

Setiap Warga Negara Indonesia yang mempunyai penghasilan atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendaftaran juga dapat dilakukan secara elektronik melalui internet pada situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat [website http://www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) dan mengklik *e-registration*. Selanjutnya pendaftar dapat mengirimkan hasil cetakannya melalui pos ke KPP terdekat.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. **C** Mempersiapkan Dokumen Untuk Membuat NPWP

Dokumen-dokumen yang harus dilampirkan untuk Wajib Pajak orang pribadi adalah:

- a. Fotokopi KTP bagi penduduk Indonesia atau fotokopi paspor ditambah surat keterangan tempat tinggal dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.
- b. Surat keterangan tempat kegiatan usaha di instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa.

5. Membuat Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)

Hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan) bagi perusahaan perorangan yaitu:

- a. Mengisi formulir
- b. Fotokopi KTP penanggung jawab
- c. Domisili Perusahaan/SIT/UUG
- d. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- e. Nomor telepon dan Stempel perusahaan
- f. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) bagi penanggung jawab wanita
- g. Izin teknis dari instansi terkait bila diperlukan

6. Mencari Informasi Pemasok

Melakukan survei harga pada penjual-penjual peralatan dan perlengkapan yang diperlukan, dan yang dipilih adalah penjual dengan harga dan kualitas yang paling sesuai, dan mudah dalam pengiriman barang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



7. Menghubungi Pihak Pemasok Serta Membeli Peralatan dan Perlengkapan

Setelah menentukan pemasok, dilanjutkan dengan proses pembelian. Jika perlu, lakukan negosiasi harga dan kemudian pengiriman barang dilakukan secara bertahap.

8. Menata Peralatan

Setelah peralatan dan perlengkapan telah tersedia, selanjutnya yang adalah menata dan meletakkan peralatan dan perlengkapan sesuai dengan tempat dan fungsinya masing-masing.

9. Melakukan Perekrutan Staf Operasional, Administrasi, dan fotografer

Membuka lowongan pekerjaan dengan cara referral, yaitu pencarian secara lisan lewat orang-orang yang telah dikenal. Kemudian melakukan interview kepada para pelamar, menentukan pelamar yang diterima, dan membicarakan mengenai ketentuan-ketentuan yang diperlukan.

10. Promosi

Melakukan promosi dengan memasang iklan di google dan pastinya melakukan pemasaran secara SEO sehingga akan memudahkan para calon konsumen untuk dapat menemukan *backlight photobooth* di internet.

11. Opening

Melakukan pembukaan secara resmi, diperkirakan sekitar akhir tahun 2015.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

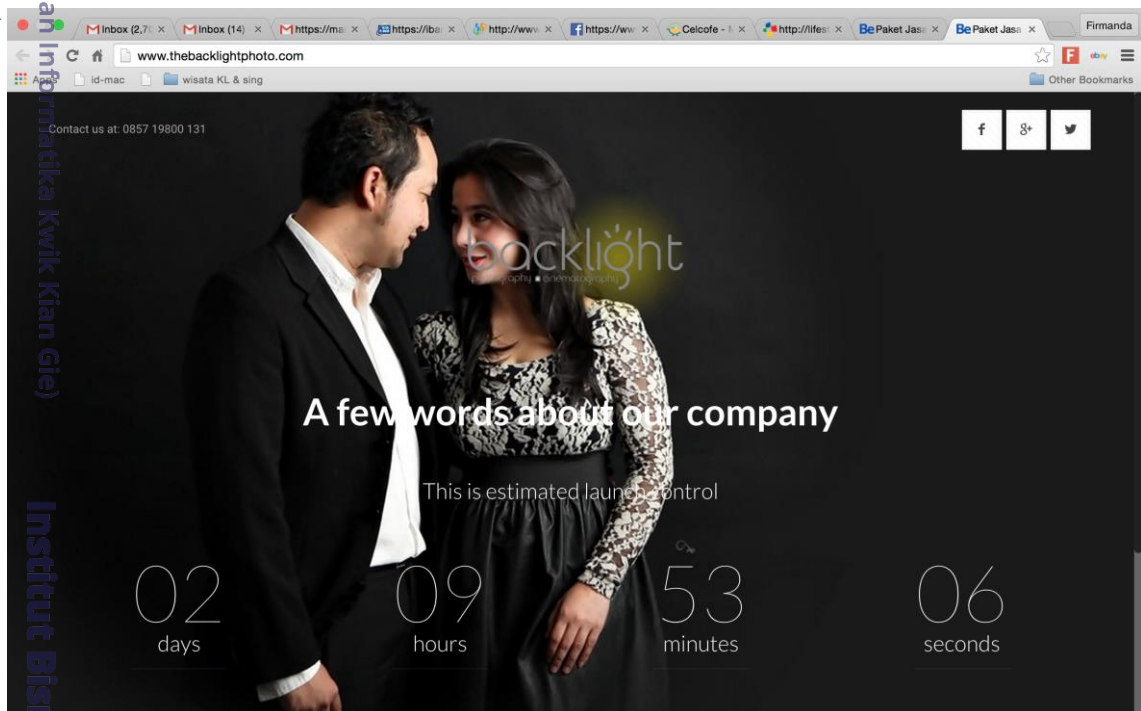
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

D. Bentuk fisik

Dikarenakan *Backlight photobooth* menggunakan dunia maya sebagai sarana penjualan, maka penulis selaku pendiri membuat situs website yang dapat diakses oleh calon konsumen dengan menggunakan hosting dan domain yang cukup besar agar mampu menampung jumlah pengunjung yang besar, yakni dengan hosting sebesar 2GB.

Gambar 4.3

Desain pre launch Website *Backlight photobooth*



sumber : *Backlight Photobooth*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 4.4

Desain Website *Backlight photobooth*



Sumber : *Backlight Photobooth*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Nama Pemasok

1. Pemasok kamera dan printer foto

Nama : Aneka foto

Alamat : Pasar baru lantai 2 blok B, jakarta pusat.

2. pemasok frame karton foto

Nama : CV Jaya surya abadi

Alamat : Jl. Kalibaru timur VI no. 17

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Teknologi

Dalam usaha *photobooth* yang akan penulis jalankan ini sangat erat hubungannya dengan teknologi yang digunakan. Semakin canggih teknologi yang ada maka akan semakin baik pula kualitas yang dihasilkan. Untuk itu penulis menggunakan teknologi yang dapat memberikan kualitas yang terbaik dan memuaskan bagi para calon pelanggan.

1. Kamera

Pastinya *Backlight photobooth* akan menggunakan kamera dengan resolusi yang mumpuni, sehingga dapat menghasilkan hasil yang memukau dan tajam. Yang mana hal tersebut dapat berpengaruh terhadap hasil outputnya.

2. Printer

Backlight photobooth menggunakan printer dengan kualitas terbaik di kelasnya. Dengan mencetak ukuran foto sebesar 4R, printer kami mampu mencetak dengan kecepatan rata-rata 12detik. Sehingga konsumen tidak perlu berlama-lama untuk menunggu hasil cetakan foto selesai dicetak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.